

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT PERTAMINA (PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA

(Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan Terhadap Kecurangan
Di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

FAUZIAH HASDININGSIH GINTING

NPM. 1041010036

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2014

**KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT
PERTAMINA (PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA**

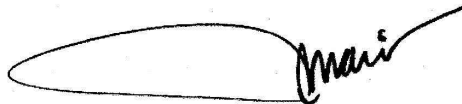
Disusun Oleh :

FAUZIAH HASDININGSIH GINTING
1041010036

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama



DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui



Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

**KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA
PT PERTAMINA (PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA
(Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan Terhadap Kecurangan
Di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur)**

Disusun Oleh :

FAUZIAH HASDININGSIH GINTING
NPM : 1041010036

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal : 21 Juli 2014

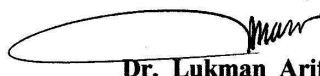
Dosen Pembimbing,



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

Tim Penguji :

1. Ketua,



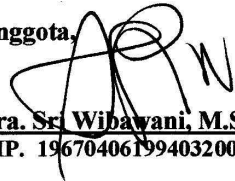
Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris,



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001

3. Anggota,



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional " Veteran " Jawa Timur**

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN KELUHAN
PELANGGAN PADA PT PERTAMINA
(PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA
(Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan
Terhadap Kecurangan Di SPBU PASTI PAS
Surabaya Timur)**

NAMA MAHASISWA : FAUZIAH HASDININGSIH GINTING

NPM : 1041010036

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal

Mengetahui/Menyetujui :

Dosen Penguji I,



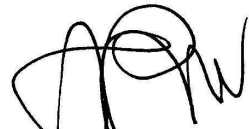
Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Dosen Penguji II,



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001

Dosen Penguji III,



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.19670406 199403 2001

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA
PT PERTAMINA (PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA
(Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan Terhadap Kecurangan
Di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur)

Disusun Oleh :

FAUZIAH HASDININGSIH GINTING
NPM : 1041010036

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui :

Pembimbing,

DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA
PT PERTAMINA (PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA
(Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan Terhadap Kecurangan
Di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur)

Disusun Oleh :

FAUZIAH HASDININGSIH GINTING
NPM : 1041010036

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal : 21 Juli 2014

Dosen Pembimbing,

Tim Penguji :

1. Ketua,

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris,

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001

3. Anggota,

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN KELUHAN
PELANGGAN PADA PT PERTAMINA
(PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA
(Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan
Terhadap Kecurangan Di SPBU PASTI PAS
Surabaya Timur)

NAMA MAHASISWA : FAUZIAH HASDININGSIH GINTING

NPM : 1041010036

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal

Mengetahui/Menyetujui :

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Dosen Penguji III,

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001

Dra.Sri Wibawani, M.Si
NIP.19670406 199403 2001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya (Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan Terhadap Kecurangan Di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur)." Dari awal hingga tersusunnya Skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis terlebih dahulu ingin mengucapkan rasa hormat dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional " Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Dr Lukman Arif, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, bimbingan serta waktunya untuk penulis.
4. Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membagi ilmunya kepada penulis sehingga penulis paham dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk orang tua tercinta yang sabar dan telah memberikan dukungan dan kasih sayang yang penuh serta doa yang tiada henti-hentinya
6. Untuk Masdar Helmi yang telah menemani penulis selama proses observasi dan selalu memberikan motivasi agar segera menyelesaikan proposal ini.
7. Untuk sahabat-sahabat yang selalu mengingatkan dan memberi dorongan selama

proses mengerjakan skripsi ini.

8. Untuk PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis diterima oleh Tuhan Yang Maha Esa sebagai amalan baik.

Penulis menyadari bahwa banyak sekali kekurangan dalam menyusun Skripsi ini. Maka penulis mengharapkan saran dan Kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga dengan terselesainya penulisan Skripsi ini, akan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan dan apabila terdapat kesalahan tidak lupa penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Surabaya, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Landasan Teori	15
1. Pelayanan	15
a. Definisi Pelayanan	15
b. Tujuan Pelayanan	16
c. Prinsip Pelayanan	17
d. Asas Pelayanan	19
e. Pengaduan Masyarakat atau Pelanggan	22
f. Penanganan Pengaduan	25
2. Kualitas Pelayanan	27
a. Definisi Kualitas Pelayanan	27
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
c. Manfaat Kualitas Pelayanan	30
d. Strategi Kualitas Pelayanan	31

3. Kebijakan Tentang Good Corporate Governance	33
a. Pengertian Prinsip Good Corporate Governance	33
b. Tujuan Penerapan Prinsip Good Corporate Governance	34
c. Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance	36
4. Kepuasan Pelanggan	37
a. Konsep Kepuasan Pelanggan	37
b. Definisi Kepuasan Pelanggan	40
c. Komponen Kepuasan Pelanggan	41
d. Prinsip Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan	43
e. Strategi Kepuasan Pelanggan	46
f. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	48
C. Kerangka Berfikir	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Jenis Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian	54
C. Fokus Penelitian	56
D. Informan dan Teknik Penarikan Informan	58
E. Teknik Pengumpulan Data	59
F. Teknik Analisis Data	61
G. Keabsahan Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Perusahaan	64
1. Sejarah Singkat Perusahaan	64
2. Logo Perusahaan.....	67
a. Arti dan Makna Logo Perusahaan	69

3. Lokasi Perusahaan	69
4. Tujuan Perusahaan	70
5. Lapangan Usaha	70
6. Visi dan Misi PT PERTAMINA (PERSERO) UPms V Surabaya	71
7. Tugas dan Fungsi Perusahaan	71
a. Tugas Pokok Perusahaan	71
b. Fungsi Perusahaan	71
8. Struktur Organisasi	73
9. Tugas Pokok PT PERTAMINA (PERSERO) UPms V	76
10. Komitmen Perubahan	76
11. Struktur Organisasi HUPMAS	77
12. Komposisi Pegawai	80
13. Sarana dan Prasarana	82
B. Hasil Penelitian.....	83
1. Bukti Langsung (Tangibles)	85
2. Keandalan (Reliability)	96
3. Daya Tanggap (Responsiveness)	99
4. Jaminan (Assurance)	102
5. Empati	106
C. Pembahasan Penelitian	107
1. Bukti Langsung (Tangibles)	108
2. Keandalan (Reliability)	111
3. Daya Tanggap (Responsiveness)	112
4. Jaminan (Assurance)	114
5. Empati	115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	39
Gambar 2. Kerangka Berfikir	53
Gambar 3. Komponen-Komponen Analisis Data	62

ABSTRAKSI

FAUZIAH HASDININGSIH GINTING. KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT PERTAMINA (PERSERO) UNIT PEMASARAN V SURABAYA (Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan Terhadap Kecurangan Di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur).

Sebagai perusahaan yang unggul, maju dan terpadang PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya mencoba mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara melakukan pelayanan pelanggan yaitu menampung suara pelanggan yang berupa keluhan, saran, informasi / pertanyaan di lingkungan kerja Unit Pemasaran V Surabaya, pelanggan dapat menyuarkan isi hatinya (keluhan atau permintaan informasi maupun menyampaikan saran untuk perbaikan produk atau layanan perusahaan) dengan cara datang langsung maupun via telepon, sms, e-mail yang nomornya telah disebarluaskan ke seluruh SPBU yang ada di wilayah kerja Unit Pemasaran V Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan keluhan pelanggan PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya dalam penanganan kasus kecurangan di SPBU Pasti Pas Surabaya Timur. Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis produk dan jasa perusahaan yang dikerjakan dengan baik dan dalam pemakaiannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yang meneliti satu variabel yaitu Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya. Fokus dalam penelitian ini adalah Dimensi Kualitas Pelayanan yang meliputi: Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati.

Hasil dari penelitian pada PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya bahwa Bukti Langsung (Tangibles), meliputi tempat duduk dan ruang tunggu, telepon dan formulir pengaduan sudah bagus dan cukup nyaman. Sedangkan sarana komunikasi kurang bagus karena hanya ada satu telepon yang membuat pelanggan harus menunggu apabila ingin menyampaikan keluhan dalam waktu yang bersamaan. Hanya formulir pengaduan bagi pelanggan dianggap tidak penting, sedangkan perusahaan membutuhkan sebagai arsip. Keandalan (Reliability), meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Untuk kepastian waktu petugas terlalu lama dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Daya Tanggap (Responsiveness), meliputi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah bagus. Jaminan (Assurance), meliputi keamanan bagi pelanggan sudah terjamin karena identitas pelanggan terjamin kerahasiaannya dan keamanan di wilayah pelayanan pengaduan PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya cukup ketat dengan adanya satpam didalam dan diluar gedung. Empati, meliputi kemudahan pelanggan dalam mengakses informasi berkaitan dengan penyampaian keluhan pelanggan. Kemudahan sudah tercapai karena empati petugas sudah bagus karena pelanggan tidak pernah kesulitan mencari petugas baik untuk mencari informasi ataupun untuk menyampaikan keluhan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, Pelayanan Keluhan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era kompetensi (globalisasi) telah nampak didepan kita semua. Era ini ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan, baik dari segi kehidupan berbangsa maupun dari segi kehidupan bermasyarakat. Era ini memperebutkan kesempatan dan peluang, baik dalam bidang bisnis maupun dalam mengisi jabatan-jabatan yang ada di instansi pemerintahan. Ketatnya persaingan pada era globalisasi mendatang menuntut kita untuk mengenal dan memanfaatkan sistem pelayanan yang dapat berkompetisi secara lebih baik. Dalam era globalisasi dan teknologi saat ini menumbuhkan banyak perusahaan yang berskala kecil, menengah maupun besar saling bersaing merebutkan pangsa pasar dalam negeri yang sangat potensial. Dalam kondisi yang seperti ini, hanya produk dan jasa yang berkualitaslah yang akan memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya dalam pangsa pasar.

Bersaing dalam merebut pangsa pasar dalam dunia bisnis tidaklah mudah untuk dilaksanakan, hal tersebut memerlukan strategi dan cara-cara yang efektif atau handal dalam mengimplementasikannya. Salah satu strategi dan cara-cara yang efektif atau handal dalam mengimplementasikannya adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen dan meluncurkan program pelayanan yang dapat menambah kualitas pelayanan itu sendiri. Kehandalan

perusahaan utamanya dalam hal pelayanan menjadi salah satu ujung tombak yang harus diperhitungkan guna kelangsungan bisnisnya.

Mengingat akan pentingnya peran pelayanan dalam suatu organisasi publik maupun swasta perlu untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (Good Government) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khusus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana demokratisasi dan otonomi daerah termasuk antisipasi terhadap kemajuan IPTEK, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan satu upaya yang terus menerus berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran instansi pemerintah dan BUMN.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kotler, Hayes dan Blomm (2002) menyebutkan ada enam alasan suatu institusi perlu mendapatkan loyalitas pelanggannya. Pertama, pelanggan yang ada lebih prospektif yang artinya mempunyai nilai usaha yang menjanjikan. Kedua, biaya mendapatkan pelanggan baru lebih besar, dibanding menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada. Ketiga, pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya. Keempat, biaya operasi institusi akan menjadi efisien bila memiliki pelanggan yang loyal. Kelima, institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi. Keenam, pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

Pelayanan yang benar seperti yang diajarkan dalam manajemen kualitas pelayanan adalah pejabat yang eselonnya lebih tinggi memfasilitasi pejabat yang eselonnya lebih rendah dalam pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian diharapkan melahirkan suatu komitmen pencapaian misi pelayanan prima. Adanya kemajuan dari sistem budaya, sosial, maupun ekonomi manusia menuntut untuk lebih bertindak cepat dan tanggap, terutama dalam berkomunikasi.

Kualitas dapat dilihat sebagai suatu kelemahan atau peningkatan dari respon konsumen. Harapan konsumen bisa bervariasi baik dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan tetap sama atau konsisten. Pelayanan yang baik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian

khusus pada standar kinerja pelayanan, baik standar pelayanan internal (sistem kerja, cara pelayanan, biaya) maupun standar pelayanan eksternal (cara untuk selalu konsisten agar bisa mendapatkan harapan konsumen). Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau negara yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut jasa atau masyarakat yang membutuhkannya.

Sebagai bagian dari manajemen perubahan yang tengah digulirkan berkenaan dengan perubahan status hukum PERTAMINA menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Perseroan, PT PERTAMINA (Persero) berkomitmen untuk melaksanakan praktik-praktik Good Corporate Governance atau tata kelola perusahaan yang baik sebagai bagian dari usaha untuk pencapaian visi dan misi perusahaan. Salah satu wujud komitmen tersebut dan menjabarkan Tata Nilai PT PERTAMINA (Persero) 6C, yaitu Clean, Competitive, Confident, Customer Focused, Commercial dan Capable ke dalam interpretasi perilaku yang terkait dengan etika usaha dan tata perilaku. Etika Usaha dan Tata Perilaku (Code of Conduct) ini disusun untuk menjadi acuan perilaku bagi Komisaris, Direksi dan pekerja sebagai Insan PERTAMINA dalam mengelola perusahaan guna mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan.

Penerapan Etika Usaha dan Tata Perilaku (Code of Conduct) ini dimaksudkan untuk:

1. Mengidentifikasi nilai-nilai dan standar etika selaras dengan Visi dan Misi perusahaan.

2. Menjabarkan Tata Nilai Perusahaan 6C sebagai landasan etika yang harus diikuti oleh insan PERTAMINA dalam melaksanakan tugas.
3. Menjadi acuan perilaku insan PERTAMINA dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing dan berinteraksi dengan stakeholders perusahaan.
4. Menjelaskan secara rinci standar etika agar insan PERTAMINA dapat menilai bentuk kegiatan yang diinginkan dan membantu memberikan pertimbangan jika menemui keragu-raguan dalam bertindak.

Untuk mewujudkan Visi Perseroan sebagai perusahaan kelas dunia, maka Perseroan sebagai perusahaan milik Negara turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, terutama di bidang penyelenggaraan usaha energi, yaitu energi baru dan terbarukan, minyak dan gas bumi baik di dalam maupun di luar negeri serta kegiatan lain yang terkait atau menunjang kegiatan usaha di bidang energi, yaitu energi baru dan terbarukan, minyak dan gas bumi tersebut serta pengembangan optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perseroan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat serta mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Misi Perseroan menjalankan usaha inti minyak, gas, bahan bakar nabati serta kegiatan pengembangan, eksplorasi, produksi dan niaga energi baru dan terbarukan (new and renewable energy) secara terintegrasi.

Dewasa ini, BUMN salah satunya PT. PERTAMINA (PERSERO) selalu dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang menginginkan adanya perbaikan dalam hal mutu atau kualitas pelayanan itu sendiri. Perusahaan harus dapat memberikan layanan publik yang sederhana, mudah, jelas, tepat waktu, profesional dilakukan secara wajar dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang berfokus pada pelanggan atau masyarakat. Penerapan sistem pelayanan yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila perusahaan memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang selama ini ditemui adalah ketidakmampuan manajemen dalam menerapkan sistem pelayanan yang berfokus pada pelanggan.

Karena sukses perusahaan tidak bisa dilepaskan dari peran pelanggan, dimana pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi untuk mengevaluasi posisinya di tengah persaingan dan untuk mengambil keputusan managerial yang tepat.

Sebagai perusahaan yang unggul, maju dan terpadang, PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya mencoba mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan cara menampung suara pelanggan yang berupa keluhan, saran, informasi / pertanyaan di lingkungan kerja Unit Pemasaran V Surabaya, pelanggan dapat menyuarakan isi hatinya (keluhan atau permintaan informasi maupun menyampaikan saran untuk perbaikan produk atau layanan perusahaan) via telepon, sms, e-mail yang nomornya telah disebarluaskan keseluruh SPBU yang ada di wilayah kerja Unit Pemasaran V Surabaya.

Dengan cara seperti ini dapat membantu perusahaan dalam memonitor bisnis kerja perusahaan dan mitra kerjanya terhadap penjualan produk ataupun jasa yang diberikan dengan tujuan meningkatkan kualitas secara internal maupun eksternal.

Kualitas internal berarti perbaikan mutu dan peningkatan aspek bisnis yang dimulai dari perusahaan itu sendiri, contohnya memberikan kualitas informasi perusahaan secara cepat, sedangkan kualitas eksternal berarti perbaikan mutu dan peningkatan aspek bisnis yang berorientasi diluar perusahaan, contoh penjualan bahan bakar minyak oleh SPBU.

Kegiatan bisnis PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya dan mitra kerjanya diluar cukup beresiko, ditinjau dari jumlah populasi penduduk di wilayah Jawa Timur kurang lebih 36 juta orang. Dengan demikian, kebutuhan untuk produk BBM dan Non BBM cukup tinggi karena saat ini PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya merupakan satu-satunya pemasok untuk kebutuhan industri dan rumah tangga di wilayah Jawa Timur, Bali, NTT dan NTB.

Sebagai satu-satunya pemasok, tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolok ukur dalam sisi keuntungan bagi perusahaan. Oleh karena itu penjualan produk perusahaan harus selalu dikelola dengan sebaik-baiknya demi kelangsungan bisnis PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya kedepan dengan cara memberikan pelayanan yang efektif.

Kelangsungan bisnis PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya membutuhkan dukungan dari semua sektor terutama masyarakat sebagai pengguna jasa, maka kepedulian terhadap masyarakat harus selalu ditingkatkan.

Dengan penggunaan prosedur pelayanan yang tepat, kepedulian terhadap masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Prosedur disini merupakan tahap-tahap dalam mengelola segala pengaduan konsumen. Mengelola dalam artian menerima, mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan menyajikan data keluhan atau komplain, pertanyaan, saran dan informasi dari pelanggan untuk perbaikan produk ataupun pelayanan perusahaan. Untuk itu kualitas pelayanan perusahaan bagi para pelanggan harus ditingkatkan.

Peningkatan kualitas pelayanan bagi para pelanggan dapat diwujudkan dengan memberikan jawaban atas pertanyaan para pelanggan dalam waktu yang relatif singkat. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera dihadapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

Selain kecepatan dalam penanganan keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan juga merupakan hal yang penting. Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang

mudah dan relatif tidak mahal, dimana para pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa (hotline service) dan atau website untuk menampung keluhan pelanggan.

Beberapa keluhan pelanggan PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya di awal tahun 2014 untuk wilayah SPBU PASTI PAS Surabaya Timur antara lain :

1. Operator SPBU di daerah Nginden Surabaya bertindak curang memainkan alat pengisi bahan bakar (nozzle) mesin pompa bensin (Sumber: news.okezone.com, 17 Januari 2014).
2. Di setiap SPBU Pasti Pas selalu ada slogan dengan tulisan besar 'Dilarang Merokok & Berjualan di Area Ini' tapi nyatanya di SPBU 54.601.06 masih banyak pedagang yang berjualan di dalam SPBU dengan menggunakan alat yang dapat menyebabkan terjadinya ledakan & kebakaran.
(Sumber: surabaya.tribunnews.com, 5 Februari 2014).
3. Selain larangan merokok di areal SPBU, himbauan untuk tidak mengoperasikan telepon genggam sebenarnya juga tidak dibenarkan. Himbaun tersebut memang hanya berbentuk gambar sehingga tidak begitu terbaca & diketahui konsumen. Tak heran, masih banyak yang tidak paham kenapa telepon genggam sebaiknya tidak digunakan saat di area SPBU. (Sumber: surabaya.tribunnews.com, 5 Februari 2014).
4. Sebuah Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) di Jl. Arief Rachman Hakim Surabaya, operator mencari keuntungan dengan mencurangi uang

kembalian. Isi premium roda dua full, mesin dimatikan pada angka yang ganjil. (Sumber: Surya Online, 5 Maret 2014).

Beberapa kasus kecurangan dalam pelayanan SPBU seperti yang dikemukakan diatas jika dikaitkan dengan ruang lingkup tugas dari PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya, maka dapat dirujuk dengan kebijakan di dalam pasal 32 ayat 3 Keputusan Menteri BUMN No. Kep-117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktik Good Corporate Governance. Kebijakan tersebut mewajibkan setiap BUMN untuk membuat suatu pedoman tentang perilaku etis yang pada dasarnya memuat nilai-nilai etika berusaha. Sejalan dengan hal tersebut maka PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya juga memiliki Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (Code Of Conduct). Salah satu standar etika usaha adalah dengan konsumen yang mengharuskan PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya membuka layanan konsumen dan menindaklanjuti keluhan konsumen tanpa melakukan diskriminasi terhadap konsumen.

Untuk menindaklanjuti kasus tersebut PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya akan memberikan pembinaan dan teguran kepada operator yang bersangkutan. Yang bertugas memberikan pembinaan dan teguran kepada operator yang curang adalah adalah Team Serv-Q (Service Quality). Team ini akan mendatangi operator SPBU, pangkalan minyak tanah atau siapa saja yang dilaporkan oleh para pelanggan karena telah melakukan kecurangan atau telah merugikan pelanggan sehubungan dengan produk PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya.

Sedangkan pertanyaan dari pelanggan yang dapat dijawab oleh petugas Customer Care antara lain permintaan informasi-informasi yaitu informasi tentang kenaikan / perubahan harga BBM untuk rumah tangga, informasi tentang undian-undian yang diadakan oleh PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya.

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang “Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya (Studi Pada Pelayanan Keluhan Pelanggan Terhadap Kecurangan Di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur).”

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang dikemukakan diatas penulis ingin mengetahui “Bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan terhadap kecurangan di SPBU PASTI PAS Surabaya Timur di PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya ?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan keluhan pelanggan terhadap kecurangan SPBU PASTI PAS Surabaya Timur di PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi tambahan bahan kajian yang berhubungan dengan pelayanan publik dan manfaat

praktis terutama sebagai bahan pertimbangan instansi tempat penelitian secara spesifik diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Sebagai perbendaharaan bagi perpustakaan untuk kepentingan ilmiah yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa UPN “Veteran” Jatim dalam menambah ilmu pengetahuan yang luas.

2. Bagi Perusahaan

Dapat membantu pihak manajemen dalam memberikan alternatif keputusan dan sebagai alat bantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik.

3. Bagi Penulis

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan keluhan pelanggan terhadap kecurangan SBPU PASTI PAS Surabaya Timur di PT PERTAMINA (PERSERO) Unit Pemasaran V Surabaya.